

CARTA DEI SERVIZI

2021

Direzione Regionale PIEMONTE





## INDICE

<b>01</b>	Presentazione dell'Azienda	4
<b>02</b>	I Principi Fondamentali	6
<b>03</b>	Informazioni sintetiche sui servizi offerti	8
<b>04</b>	Obiettivi	14
<b>05</b>	Aspetti relazionali con Trenitalia	18
<b>06</b>	Tutela dei passeggeri	20
<b>07</b>	I Diritti e i Doveri del passeggero	24
<b>08</b>	Ricerche di mercato e Customer Satisfaction	28



Presentazione

# 01 Presentazione dell'Azienda

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

Trenitalia è una società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera quale vettore ferroviario passeggeri, sia per il trasporto ferroviario a media percorrenza che per il trasporto regionale.

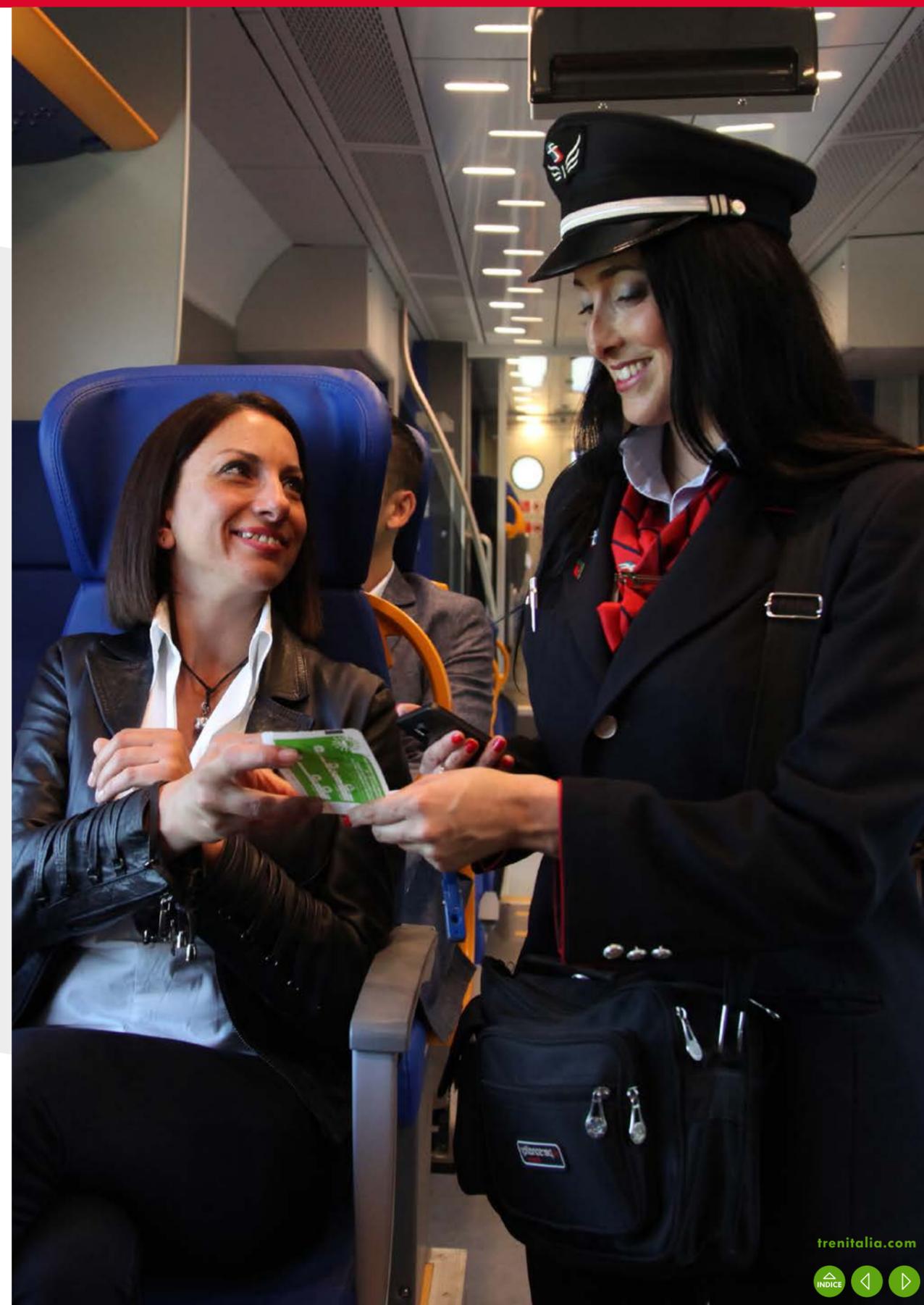
Alla base della sua missione pone, quali condizioni essenziali, la sicurezza del servizio, la qualità, la salute dei lavoratori, la tutela dell'ambiente e considera la centralità del rapporto con la clientela la via per realizzare un vantaggio competitivo stabile e creare valore per l'azionista.

L'intera organizzazione di Trenitalia è impegnata a soddisfare le esigenze del cliente e le richieste del mercato, assicurando standard di sicurezza e realizzando piani di sviluppo e modernizzazione nel rispetto della sostenibilità economica, sociale ed ambientale con l'obiettivo concreto di aumentare l'utilizzo del treno da parte dei passeggeri. Trenitalia, ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezza e Qualità (SIGSQ), laddove con termine "Sicurezza" si intende la sicurezza di esercizio, la salute e sicurezza sul lavoro e la sicurezza ambientale.

Il SIGSQ, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard ISO 9001, ISO14001, OHSAS 18001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Nell'ambito del trasporto regionale Trenitalia è organizzata in singole Direzioni Regionali/Provinciali, responsabili per la gestione del trasporto locale e metropolitano in ciascuna Regione/Provincia Autonoma.

La presente Carta dei Servizi è disponibile sul sito [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it) nella sezione del "Trasporto regionale" all'interno della "tua Regione". Inoltre, per istanze puntuali e su specifica richiesta dei passeggeri, è possibile ottenere la stampa delle parti di interesse in biglietteria.



# 02

Presentazione

## I Principi Fondamentali

Principi

Trenitalia applica i seguenti principi fondamentali nel progettare e offrire i suoi servizi.

Servizi

### Sicurezza del viaggio

Trenitalia considera irrinunciabile la sicurezza.

Per questo si impegna a fornire a tutti i suoi clienti un servizio che rispetti i più rigidi standard di sicurezza del viaggio. Trenitalia, per garantire un viaggio sempre più sicuro a propri clienti e dipendenti, ha potenziato le procedure per l'igiene e la sanificazione dei treni, degli ambienti di stazione come biglietterie, biglietterie self-service e uffici assistenza, riducendo i tempi fra una sessione di pulizia e l'altra. Inoltre sono state adottate nuove metodologie per migliorare gli interventi di igienizzazione e sanificazione.

Obiettivi

Relazioni

L'insieme di queste ed altre attività è finalizzato alla prevenzione e controllo di numerose infezioni tra cui quella da SARS COV2. L'impegno profuso è stato verificato da un organismo esterno indipendente che ha rilasciato una nuova certificazione "Biosafety Trust Certification" in materia di prevenzione e controllo delle infezioni che integra le altre certificazioni già in essere e relative ai sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro. Trenitalia attua inoltre prontamente le disposizioni emesse, dalle autorità competenti, in materia di sicurezza sanitaria.

Tutela

Diritti e Doveri

### Sicurezza dei passeggeri

Offrire protezione e sicurezza alle persone rappresenta un vincolo irrinunciabile per l'intero Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Per questo Trenitalia collabora con la Polizia Ferroviaria e le altre Forze dell'Ordine. Trenitalia è da sempre impegnata a promuovere e aumentare la sicurezza relativa alla circolazione dei treni. Per maggiori e ulteriori dettagli si rinvia al Rapporto di Sostenibilità redatto annualmente dal Gruppo FS reperibile nell'apposita sezione "Sostenibilità" del sito FS Italiane.

Customer Satisfaction

### Uguali diritti

Tutti i clienti di Trenitalia hanno uguali diritti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni. In linea con questi principi, Trenitalia si impegna anche a facilitare l'accessibilità e la mobilità dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità.

Per conoscere le stazioni e i mezzi appositamente attrezzati per passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità si può consultare il sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it) o il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nonché l'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). Nel rispetto del Contratto di Servizio che Trenitalia stipula con ciascuna Regione/Provincia Autonoma, Trenitalia garantisce tutti i diritti disciplinati nel contratto stesso.

### Continuità del servizio

Trenitalia garantisce un servizio senza interruzioni per 365 giorni l'anno. Fanno eccezione i treni periodici segnalati su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e nell'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul medesimo sito. In caso di sciopero o cause di forza maggiore Trenitalia adotta procedure di comunicazione che garantiscono la massima divulgazione quali il sito istituzionale, l'App, il personale delle biglietterie e dell'Assistenza preventiva e tempestiva, in merito all'effettuazione dei servizi. Trenitalia si impegna, in

caso di sciopero, a garantire l'erogazione dei servizi minimi individuati e riportati sull'orario ufficiale.

### Partecipazione

Trenitalia si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte e i suggerimenti dei clienti, delle Associazioni dei Consumatori, delle associazioni nazionali rappresentative delle persone con disabilità e delle loro famiglie. La Regione Piemonte e l'Agenzia della Mobilità Piemontese, in applicazione dell'art. 2 comma 461 legge 244/2007, hanno sottoscritto un Protocollo d'Intesa con le Associazioni dei Consumatori iscritte all'elenco regionale di cui all'art. 6, L.R. n. 24 (Piemonte) del 26 ottobre 2009 e istituito un Tavolo Permanente di Consultazione sul trasporto pubblico locale e regionale. Il Tavolo ha il compito del confronto sui temi relativi al consumerismo in materia di trasporto pubblico locale, dell'attuazione delle linee guida di cui all'Accordo sottoscritto in sede di Conferenza Unificata in data 26 settembre 2013, della definizione di proposte/azioni idonee al perseguimento di obiettivi volti alla promozione della mobilità sostenibile integrata in combinazione tra i vari sistemi di trasporto e al miglioramento della cultura e consapevolezza della funzione del trasporto pubblico. In ottemperanza a quanto disposto dall'art 2 comma 461, lett. F, legge 244/2007, Trenitalia si impegna a sostenere, nei limiti previsti dal Contratto di Servizio del Servizio Ferroviario Metropolitan all'articolo 21, le attività di cui alle lettere b), c), d) della suddetta legge, a ristoro di spese per attività approvate dall'Agenzia della Mobilità Piemontese, effettivamente sostenute e debitamente rendicontate. L'Agenzia della Mobilità Piemontese, congiuntamente con Trenitalia, concorderà con le Associazioni dei consumatori le modalità di partecipazione degli utenti e le attività delle Associazioni medesime circa la verifica dei parametri quantitativi e qualitativi del Servizio Ferroviario Metropolitan (SFM), secondo quanto previsto dall'articolo 2, comma 461, della legge n. 244/2007.

### Efficienza ed efficacia

Trenitalia adotta le misure necessarie a progettare, produrre e offrire servizi di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nell'ambito delle proprie competenze.

### Qualità del servizio

Trenitalia vuole realizzare un servizio efficiente, in grado di soddisfare le esigenze dei clienti, in modo da contribuire attivamente al miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente.

### Trenitalia è impegnata a:

- garantire a tutti i clienti una piena e adeguata accessibilità ai propri mezzi e servizi;
- migliorare il decoro, la pulizia e l'igiene all'interno e all'esterno delle carrozze con programmi specifici di intervento;
- garantire la puntualità, monitorando l'andamento dei treni e gestendo con efficacia e tempestività gli eventuali disservizi, dandone informazione all'utenza;
- erogare i servizi di trasporto conformemente a quanto previsto nel Contratto di Servizio sottoscritto con l'Agenzia della Mobilità Piemontese.

Trenitalia considera che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità ambientale e sociale. Allo scopo è impegnata a garantire e promuovere i principi e i valori dello sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze degli stakeholder attraverso il Comitato di sostenibilità, organo consultivo espressione dei vertici delle principali società del Gruppo.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

# 03

## Informazioni sintetiche sui servizi offerti

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

### La Direzione Regionale Piemonte: l'offerta

L'offerta ferroviaria proposta nella Regione è determinata dall'Agenzia della Mobilità Piemontese (Agenzia) sia per il Servizio Ferroviario Metropolitan (SFM) sia per il Servizio Ferroviario Regionale (SFR).

L'Agenzia definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli quantitativi e qualitativi dei servizi ferroviari per soddisfare le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone nonché il sistema tariffario regionale, la cui competenza spetta alla Regione.

Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei titoli di viaggio non è sufficiente a coprire il costo complessivo del servizio, l'Agenzia eroga annualmente a Trenitalia un corrispettivo ai sensi del Regolamento (CE) n. 1370/2007.

Trenitalia e l'Agenzia prevedono inoltre un sistema di penalità per Trenitalia qualora non raggiunga gli obiettivi di qualità definiti. L'importo delle penali è utilizzato dall'Agenzia, con modalità da essa determinate, a beneficio diretto dei passeggeri o per iniziative tese a migliorare la qualità del servizio. I dati consuntivati per l'anno 2020 non sono confrontabili con gli anni precedenti in quanto risentono degli effetti relativi all'emergenza sanitaria Covid-19.

OFFERTA			
Treni per giorno	**435 SFR + 272 SFM	Passeggeri giorno	42.778
	MEZZI	Passeggeri anno	20.591.307
Locomotive	70	Località servite	203
Complessi diesel	22	Tot. biglietterie	30
Complessi elettrici	53	Emettitrici automatiche trasporto regionale	182
Carrozze	447	Altri rivenditori	4.347*

\* attività commerciali aderenti alle reti SIR/Punto, e Punti SisalPay  
\*\* dati riferiti a marzo 2021

### L'offerta nella Regione – Novità 2021

Coerentemente con il piano degli investimenti di cui al Contratto di Servizio del Servizio Ferroviario Metropolitan stipulato con l'Agenzia, proseguono le iniziative commerciali volte a migliorare l'offerta di servizi ferroviari, l'integrazione con i mezzi di trasporto su gomma e le opportunità di viaggio. Nel 2021 sono previste offerte e riduzioni per chi raggiunge in treno eventi quali La Duja d'Or ad Asti, o ancora la riduzione sul biglietto di ingresso al Museo Martini o vuole visitare Langhe e Roero con il Langhe Sightseeing Tour.

### L'orario e le proposte commerciali

Di seguito le principali novità dell'orario ufficiale 2020/2021:

L'offerta di treni regionali in Direzione Regionale Piemonte è basata, fondamentalmente, su una rete di servizi cadenzati nel nodo di Torino (SFM, Servizio Ferroviario Metropolitan) integrati con i servizi di percorrenza regionale e sovraregionale (SFR, Servizio Ferroviario Regionale). Grazie all'aggiudicazione del Servizio Ferroviario Metropolitan (SFM), a partire dal 1° gennaio 2021 Trenitalia gestisce anche il servizio sulla SFM1 Rivarolo – Chieri.

### La flotta

L'età della nostra flotta:

	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche	-	47	9	14	70
Locomotive diesel	-	-	-	-	-
Complessi elettrici	6	17	-	30	53
Complessi diesel	-	-	20	2	22
Vetture	-	30	-	417	447

### Interruzioni programmate 2021

Si riportano di seguito le interruzioni di linea programmate dal Gestore dell'Infrastruttura (RFI) per lavori e interventi di manutenzione della linea, che comporteranno modifiche al servizio ferroviario:

- per lavori di rinnovo dei binari sulla linea Domodossola – Novara, tra Premosello e Gravellona, è prevista un'interruzione della linea per 21 giorni ad agosto 2021;
- per lavori di realizzazione del sottopasso a Borgo Ticino sulla linea Novara - Arona è prevista un'interruzione di linea di circa 7 giorni lavorativi ad agosto 2021;
- per lavori a un cavalcavia tra Fossano e Ceva è prevista un'interruzione di linea di circa 7 giorni lavorativi a marzo 2021.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

## Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

### È obbligatorio avere il biglietto

Per viaggiare su un treno regionale è necessario munirsi di un biglietto valido, convalidarlo prima di salire a bordo e conservarlo fino all'uscita della stazione d'arrivo.

Il passeggero che, a seguito di verifica degli agenti accertatori, risulti sprovvisto di biglietto deve corrispondere:

- il pagamento del biglietto a tariffa ordinaria (calcolata dalla stazione di partenza fino alla destinazione dichiarata dal passeggero);
- una sanzione amministrativa pari a 

In deroga a questa regola generale il passeggero:

- sprovvisto di biglietto che avvisa il personale di bordo all'atto della salita può acquistare il biglietto di corsa semplice dietro pagamento di un sovrapprezzo di € 5,00. La maggiorazione non è dovuta se il passeggero sale da una stazione/fermata permanentemente priva di rete di vendita, a condizione che il passeggero avvisi all'atto della salita il personale di accompagnamento. Tali stazioni/fermate sono individuate nella tabella 1. 

La possibilità di acquisto del biglietto a bordo treno senza pagamento della maggiorazione è estesa anche a tutte le stazioni/fermate in caso di contemporanea indisponibilità/chiusura dell'intera rete di vendita (punti vendita autorizzati, agenzie viaggi, self-service e biglietteria, laddove presenti) al momento della salita, a condizione che il passeggero avvisi all'atto della salita il personale di accompagnamento.

Il passeggero che sale a bordo treno con il biglietto non convalidato è soggetto al:

- pagamento del biglietto a tariffa ordinaria;
- una sanzione amministrativa pari a 

In deroga a questa regola generale il passeggero:

- in possesso di titolo di viaggio non convalidato che avvisa il personale di accompagnamento al momento della salita in treno, è assoggettato al pagamento di una maggiorazione di € 5,00 oltre al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria. La maggiorazione non è dovuta se nella stazione/fermata di partenza le macchine obliterate sono mancanti o del tutto inagibili e il passeggero all'atto della salita avvisi il personale di accompagnamento che provvederà a validare il biglietto;
- la soprattassa non è dovuta nei casi previsti dall'Allegato VII delle Condizioni Generali di Trasporto per maggiori informazioni [clicca qui](#).

Sui treni Servizio Ferroviario Metropolitano SFM, le persone a ridotta mobilità hanno sempre diritto all'acquisto e alla convalida del biglietto a bordo treno, senza necessità di avvisare il personale di accompagnamento e senza l'applicazione del sovrapprezzo/sanzione. Il pagamento delle somme dovute al personale di bordo è ammesso in contanti o mediante carte di credito.

Per maggiori informazioni consultare sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) le Condizioni Generali di Trasporto selezionando nella Parte III Trasporto regionale le Tariffe 39/13/Piemonte.

## Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all'interno della Regione o tra due o più Regioni

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, nei punti vendita convenzionati, presso le biglietterie automatiche, tramite Internet, Agenzie di Viaggio, Samsung Smart TV, App Trenitalia per smartphone e tablet e presso Circuito SIR/Punto Servizi e punti SisalPay.

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

## Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

- Biglietti di corsa semplice regionali;
- abbonamenti regionali settimanali, mensili ed annuali, utili per chi viaggia spesso all'interno della Regione;
- biglietti a tariffa regionale con applicazione sovraregionale per viaggi tra due o più Regioni;
- abbonamenti mensili e annuali a tariffa regionale con applicazione sovraregionale per viaggi tra due o più Regioni;
- altri vantaggi per chi usa il treno: Carta Blu, Carta Verde, Carta d'Argento e le offerte Comitive con agevolazioni per chi viaggia sui treni regionali;
- agevolazioni per persone con disabilità: la Regione Piemonte ha previsto l'emissione della Smart Card BIP per disabili, che consente ai possessori di viaggiare gratuitamente in seconda classe sui Treni Regionali, Regionali Veloci e SFM affidati dall'Agenzia a Trenitalia, nonché su tutti i treni della relazione Torino - Ivrea. Le card possono essere di due tipologie: Smart Card BIP per diversamente abili con o senza accompagnatore. Per ulteriori informazioni e dettagli; 
- abbonamenti integrati Formula: utili per viaggiare su più mezzi di trasporto. La tariffa Formula consente di utilizzare i mezzi di trasporto integrato (ferroviari, automobilistici, extraurbani, urbani e suburbani) nell'area metropolitana di Torino e nelle estensioni (tratte ferroviarie oltre l'area metropolitana); 

## Biglietto regionale acquistato on line (sito internet, Mobile site e App)

È acquistabile fino a cinque minuti prima dell'ora di partenza del treno. È ammesso il cambio data/ora ed il rimborso (per fatto proprio del passeggero), per una sola volta, da effettuarsi entro le ore 23:59 del giorno precedente alla data prescelta. Il biglietto regionale acquistato on line è un biglietto nominativo, personale e incedibile e deve sempre essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento (tale tipologia di biglietto non necessita di convalida). Per maggiori dettagli consultare 

## La nuova App Trenitalia

Con la nuova App di Trenitalia, scaricabile da Google Play o Apple Store, oltre all'acquisto del biglietto e dell'abbonamento, sono rese disponibili nuove funzionalità che arricchiscono l'esperienza di viaggio. Al momento dell'acquisto è possibile pianificare il viaggio verificando la disponibilità dei posti a bordo treno, per i treni contingentati. L'acquisto del biglietto può essere inserito tra i viaggi "preferiti" per poter acquistare di nuovo lo stesso biglietto con un solo click. Sempre con un unico click si può procedere ad acquistare biglietti per i compagni di viaggio, creando la lista nei "preferiti", impostando la modalità di pagamento prescelta. Tra le modalità di pagamento è possibile utilizzare anche il credito telefonico disponibile sulla Sim dei gestori telefonici aderenti all'iniziativa, per importi fino a € 13,45. Il biglietto e l'abbonamento acquistati sono sempre disponibili in home page e nell'area riservata "I miei viaggi" consentendo una facile verifica da parte del capotreno. Con la nuova funzione di Self check in, scegliendo il treno che verrà utilizzato, è possibile validare il proprio titolo di viaggio prima di salire a bordo, ricevendo informazioni utili sul viaggio e velocizzando l'eventuale erogazione dell'indennità o rimborso. Inoltre, per i possessori di abbonamento regionale che utilizzano il Self check è previsto l'accredito dei punti del nuovo programma di loyalty regionale. Con la nuova App è anche possibile attivare le notifiche Smart Caring per seguire in tempo reale l'andamento del proprio treno e con Ufirst è possibile inoltre prenotare un ticket "salta fila" che consente l'accesso prioritario alla biglietteria più vicina.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

## Viaggiatreno

Con il sito Viaggiatreno Trenitalia consente di seguire in tempo reale l'andamento dei treni. Si può quindi visualizzare il percorso del treno prescelto, ricevendo informazioni dettagliate sull'orario di arrivo e di partenza e le fermate previste nonché stampare l'orario di arrivo del treno. Inoltre, si possono ottenere informazioni in tempo reale su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi. Le informazioni relative a eventuali ritardi, anomalie della circolazione, soppressioni o altri disservizi sono fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sull'evoluzione della situazione (con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli) e sono corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio. Analoghe informazioni saranno rese in ordine all'indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi (sia on line che off line). Trenitalia cura l'informazione per passeggeri non udenti attraverso i display presenti sul treno. Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi e anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo, attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze con particolare attenzione alle persone non udenti. Per accedere alle informazioni consultare il sito [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it).

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

## Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR)

Per i servizi di assistenza gratuita in stazione alle persone con disabilità o ridotta mobilità, anche per i passeggeri di Trenitalia è disponibile il circuito Sala Blu di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) che garantisce la salita/discesa a/bordo treno. Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati sul sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it) o [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). Il servizio è raggiungibile attraverso l'App Sala Blu o telefonicamente contattando il numero verde gratuito 800 90 60 60 da telefono fisso ovvero il numero 02 32 32 32 da telefono mobile al costo di una chiamata nazionale secondo il proprio tariffario. I passeggeri con disabilità o ridotta mobilità del Servizio Ferroviario Metropolitano (SFM) della linea SFM1 tra Settimo Torinese e Rivarolo Canavese possono chiamare il numero telefonico 011-2165352, dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 16:30, almeno 48 ore prima della partenza del treno.

## La Carta Blu

La Carta Blu viene rilasciata alle persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all' art. 1 della legge 18/80 e s.m.i. (Successive Modifiche e Integrazioni), in particolare della legge n. 508/88 (ivi compresi i ciechi assoluti/totali) o ai sordomuti ai sensi della legge n° 381 del 26 maggio 1970 e s.m.i., dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione. La Carta Blu, che consente la gratuità per il viaggio dell'accompagnatore, può essere richiesta gratuitamente presso gli impianti di Trenitalia (uffici, assistenza e, ove non presenti, le biglietterie di stazione). Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

## Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

Su tutti i treni regionali – anche quelli non segnalati con apposito pittogramma nell'Orario Ufficiale – viene ammesso il trasporto gratuito di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa, per ciascun passeggero, anche al di fuori dell'apposita sacca, a condizione che le dimensioni non superino i cm

80x120x45, e che non arrechi pericolo o disagio agli altri passeggeri. Analogamente alla bici pieghevole opportunamente chiusa, vanno considerati il monopattino - anche elettrico - opportunamente chiuso, l'hoverboard e il monowheel, che devono essere spenti prima di salire a bordo. In tutti i casi le dimensioni non devono essere superiori a cm 80x120x45 e non devono arrecare pericolo o disagio agli altri passeggeri. Sui treni regionali contrassegnati da apposito pittogramma nell'Orario Ufficiale e limitatamente ai posti disponibili, ogni passeggero può trasportare una sola bicicletta, di lunghezza non superiore a due metri, acquistando il supplemento bici valido fino alle ore 23:59 del giorno indicato sul biglietto. In alternativa è possibile acquistare un altro biglietto di corsa semplice di seconda classe valido per la stessa relazione del passeggero. Il personale di bordo può non consentire il trasporto di biciclette a bordo treno nel caso in cui tale trasporto possa pregiudicare il servizio ferroviario. Per maggiori dettagli è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella home page sezione Informazioni >Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto. 

## Bagagli a mano

Ogni passeggero può portare con sé gratuitamente bagagli a bordo del treno, a condizione che non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori e che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose. I passeggeri sono tenuti a custodire i propri bagagli. Trenitalia risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente Trenitalia è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa di Trenitalia. In caso di smarrimento dei bagagli il passeggero può ottenere le informazioni circa le relative procedure di recupero presso le Biglietterie in stazione, il Contact center, il sito internet e l'App di Trenitalia. Nel caso il personale di Trenitalia trovi o venga avvisato della presenza di oggetti smarriti/incustoditi in treno dai clienti, vengono applicate le norme del Codice Civile (art. 927 e seguenti) che prevedono la consegna degli oggetti rinvenuti all'ufficio oggetti smarriti del Comune in cui è stato ritrovato l'oggetto, indicando le circostanze del ritrovamento. Per maggiori dettagli consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella home page sezione >Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

## Animali a bordo

È ammesso il trasporto gratuito di cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia, custoditi in apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm 70x30x50. Il trasporto di cani di qualsiasi altra taglia è ammesso solo se provvisti di museruola e guinzaglio e non è permesso nella fascia oraria dalle 7:00 alle 9:00 del mattino nei giorni feriali dal lunedì al venerdì. Sono necessari il certificato di iscrizione all'anagrafe canina e il libretto sanitario per il trasporto dei cani di qualsiasi taglia. Tale documentazione deve essere esibita ad ogni richiesta del personale di controlleria. Il cane guida utilizzato dai passeggeri non vedenti può viaggiare su tutti i treni ed i bus del trasporto regionale, gratuitamente senza alcun obbligo. Per ottenere maggiori dettagli consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione >Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

## Intermodalità

Sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Trasporto regionale> Piemonte>Informazioni utili>I servizi della regione>Interscambio treno-bus, sono presenti per le principali stazioni regionali le informazioni relative alla possibilità di trovare interscambi con autobus **extraurbani**. In particolare, al fine di agevolare i passeggeri nel raggiungimento dell'aeroporto di Torino Caselle sono riportate le informazioni dei possibili interscambi con autobus da Torino 

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

[trenitalia.com](http://trenitalia.com)



Presentazione

# 04 Obiettivi

Principi

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri passeggeri, la Direzione Regionale mostra gli obiettivi e consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si è proposta di raggiungere per il 2021 previsti nel Contratto di Servizio del Servizio Ferroviario Metropolitano.

Servizi

Gli obiettivi per l'anno 2021 del Servizio Ferroviario Regionale sono in corso di definizione con l'Agenzia della Mobilità Piemontese.

Obiettivi

INDICATORE	OBIETTIVO 2020	CONSUNTIVO 2020	NOTE
Puntualità di sistema			
Servizio Ferroviario Metropolitano: treni regionali in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	95,2	-	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi. Indicatore mensile, qui riportata la media dei consuntivi mensili
Regionali Veloci: treni regionali in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	91,5	-	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi. Indicatore mensile, qui riportata la media dei consuntivi mensili
Servizio Ferroviario Regionale: treni regionali in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	94,3	-	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi. Indicatore mensile, qui riportata la media dei consuntivi mensili
Puntualità fasce pendolari* (treni in arrivo a destinazione nella fascia oraria 6:00-9:00 e treni in partenza nella fascia oraria 17:00-19:00 da lunedì a venerdì)			
Servizio Ferroviario Metropolitano: treni regionali in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	95,2	-	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi. Indicatore mensile, qui riportata la media dei consuntivi mensili
Regionali Veloci: treni regionali in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	91,5	-	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi. Indicatore mensile, qui riportata la media dei consuntivi mensili
Servizio Ferroviario Regionale: treni regionali in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	94,3	-	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi. Indicatore mensile, qui riportata la media dei consuntivi mensili

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Pulizia dei locali: treno con nessuna carrozza che presenti segni di sporco su più di 1/3 della superficie dei locali interni	96	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Pulizia dei servizi igienici: treno con il 50% dei servizi igienici presenti funzionanti e fruibili (minimo 1)	72	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Riscaldamento/climatizzazione: treni con temperatura adeguata in tutte le carrozze	95	-	Rilevazioni a cura di AMP*
INDICATORE	OBIETTIVO 2021	CONSUNTIVO 2021	NOTE
Affidabilità di sistema SFM			
Rapporto tra i treni effettuati e i treni programmati a meno dei treni non partiti e/o non arrivati a destinazione per cause esterne. Indicatore mensile, qui riportata la media dei consuntivi mensili	99,7%	-	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI.
Puntualità di sistema SFM			
Treni in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	95,25%	-	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi del personale per motivi di carattere generale. Indicatore mensile, qui riportata la media dei consuntivi mensili
Treni in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto nella fascia oraria di punta (treni in arrivo nella fascia oraria 6:30-8:30 e treni in partenza nella fascia oraria 17:30-19:30 da lunedì a venerdì)	95,5%	-	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi del personale per motivi di carattere generale. Indicatore mensile, qui riportata la media dei consuntivi mensili
Informazioni all'utenza			
Sito internet interruzioni superiori a 60 minuti per cause dipendenti da Trenitalia	0	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Call center interruzioni superiori a 60 minuti per cause dipendenti da Trenitalia	0	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Informazioni in tempo reale sull'andamento del servizio ferroviario sul sito internet interruzioni superiori a 60 minuti per cause dipendenti da Trenitalia	0	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Informazione in stazione			
Mappa della rete SFM presente in stazione	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*

\* Agenzia per la Mobilità Piemontese

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione	Orario murale presente in stazione	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
	Indicazione fermata bus sostitutivi presente in stazione	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Principi	Indicazione delle modalità di acquisto dei titoli di viaggio presente in stazione	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
	Estratto della Carta dei Servizi presente in stazione	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Servizi	Numeri di telefono/siti internet presente in stazione	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
	Orari di apertura delle biglietterie presente in stazione	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Obiettivi	Mapa dell'interscambio modale presente in stazione	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
	Teleindicatori/monitor presente in stazione	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Relazioni	Diffusori sonori presente in stazione	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
	Servizi di vendita			
Tutela	Biglietteria di stazione percentuale di funzionamento	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
	Biglietteria self service percentuale di funzionamento	75%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Diritti e Doveri	Punti vendita convenzionati a una distanza >350 mt percentuale di funzionamento	75%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
	Validatrici di biglietti percentuale di funzionamento	75%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Customer Satisfaction	Canali telematici: interruzioni superiori a 60 minuti per cause dipendenti da Trenitalia	0	-	Rilevazioni a cura di AMP*
	Qualità del servizio			
Comfort del viaggio				
	Pulizia dei locali: treno con nessuna carrozza che presenti sporcizia su più di 1/3 della superficie interna	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
	Esterno carrozza: treno con nessuna carrozza sporca esternamente	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
	Pulizia e integrità dei sedili: treno con nessuna carrozza che presenti più di 5 sedili sporchi o danneggiati	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
	Servizi igienici: treno con il 50% dei servizi igienici presenti funzionanti e fruibili (minimo 1)	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
	Riscaldamento/climatizzazione: treni con temperatura adeguata in tutte le carrozze	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*

Porte di accesso: treno con il 75% porte di accesso funzionanti su ciascun lato monitorato	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Porte intercomunicanti: treno con il 75% di porte intercomunicanti funzionanti	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Treno con tutte le carrozze adeguatamente illuminate	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Informazione a bordo: treno con il sistema di informazione (sonoro o visivo) funzionante	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Dispositivi di alimentazione elettrica: treno con prese elettriche funzionanti	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Posti riservati alle persone disabili: treno con alcuni posti a sedere contrassegnati e riservati prioritariamente agli utenti con disabilità	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Dispositivi di sicurezza per carrozzine: treno con tutti i dispositivi di sicurezza per l'arresto delle carrozzine integri e funzionanti	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Informazione a bordo treno			
Mapa della rete SFM	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Estratto della Carta dei Servizi	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Display esterno treno	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Impianto di informazione sonoro e visivo funzionante	100%	-	Rilevazioni a cura di AMP*
Accessibilità a bordo delle persone con disabilità			
Accessibilità a bordo delle persone con disabilità n. treni con posti attrezzati/n. treni programmati	80%	-	Percentuale dei treni con posti attrezzati
Sicurezza del viaggio			
Security a bordo: percentuale viaggiatori soddisfatti	90%	-	Indagini di Customer Satisfaction di Trenitalia
Efficacia controlli dei titoli di viaggio			
Efficacia controlli di viaggio: percentuale viaggiatori soddisfatti	90%	-	Indagini di Customer Satisfaction di Trenitalia
Gestione adeguata dei reclami			
Gestione reclami: n. reclami con risposta entro 30 gg dal ricevimento/n. reclami ricevuti nello stesso periodo	100%	-	-

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

\* Agenzia per la Mobilità Piemontese

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

# 05 Aspetti relazionali con Trenitalia

## Riconoscibilità e Presentabilità

Il personale di Trenitalia a stretto contatto con il pubblico è identificabile dall'uniforme e dal cartellino di identificazione riportante il numero di matricola e profilo professionale ed è a disposizione dei passeggeri per qualsiasi necessità.

Al fine di un costante miglioramento nella gestione dei rapporti con i passeggeri, il personale di Trenitalia, segue corsi di formazione conseguendo, laddove previsto, le specifiche abilitazioni professionali. Trenitalia inoltre prevede degli appositi moduli formativi affinché il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia chiaro e facilmente comprensibile al passeggero.

Il personale che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica del biglietto, assume la qualifica e i poteri di un Pubblico Ufficiale e, pertanto, sono applicabili le specifiche disposizioni stabilite dal codice penale per i reati commessi in danno di detto personale, reati punibili anche con l'arresto o la reclusione.

## Comunicare con Trenitalia



**Direzione Regionale Piemonte**

e-mail: [direzione.piemonte@trenitalia.it](mailto:direzione.piemonte@trenitalia.it)

pec: [direzionetransportoregionalepiemonte@cert.trenitalia.it](mailto:direzionetransportoregionalepiemonte@cert.trenitalia.it)

**Ufficio Gruppi e Comitive Regionale Piemonte**

e-mail: [gruppireg.pi@trenitalia.it](mailto:gruppireg.pi@trenitalia.it)

(Attivi dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00  
e nelle giornate di lunedì, martedì e mercoledì anche dalle ore 14:00 alle ore 17:00)

Per saperne di più



Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio  
Presenti in maniera capillare su tutto il territorio

**Call Center di Trenitalia: 89 20 21<sup>(1)</sup> per informazioni,  
acquisto biglietti e prenotazioni**

<sup>1)</sup> Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da telefono fisso: scatto alla risposta 30,5 centesimi di euro (iva inclusa). Costo al minuto 54,9 centesimi di euro (iva inclusa). Da telefono mobile: la tariffa, in coerenza col proprio piano tariffario, è dipendente dal gestore di telefonia mobile. Trenitalia ricorda che, per i telefoni cellulari con profilo aziendale, la possibilità di chiamare il numero 89 20 21 varia a seconda del contratto stipulato da ciascuna azienda con i gestori di telefonia mobile.

**199 89 20 21<sup>(2)</sup> per informazioni e assistenza**

<sup>2)</sup> Attivo tutti i giorni della settimana 24 ore su 24. Da telefono fisso: senza scatto alla risposta. Costo al minuto 10 centesimi di euro (iva inclusa). Da telefono mobile: la tariffa, in coerenza col proprio piano tariffario, è dipendente dal gestore di telefonia mobile. Dall'estero può essere utilizzato il numero +39.06.68475475, attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. La tariffa telefonica di riferimento è definita dall'operatore telefonico del passeggero.

**06 3000<sup>(3)</sup> Per utenze non abilitate al 199**

**o se si preferisce accedere a numerazioni ordinarie**

<sup>3)</sup> La tariffa telefonica di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico del passeggero.

Sito: [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

Tutte le informazioni, in tempo reale.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Servizi in stazione assicurati da RFI Rete Ferroviaria Italiana



I servizi erogati da RFI si inquadrano nel campo della regolazione della circolazione e nel campo dei servizi in stazione.

I fattori della qualità e i relativi standard sono riportati nella Carta dei Servizi di RFI, disponibile on line sul sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it).

[trenitalia.com](http://trenitalia.com)



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

# 06 Tutela dei passeggeri

**Rimborsi, indennità, ultimo collegamento della giornata, reclami bonus e assistenza durante il viaggio**

## Ultimo Collegamento

I passeggeri che devono concludere il viaggio utilizzando l'ultimo collegamento della giornata sono invitati ad informare il personale di bordo se il ritardo del treno sul quale stanno viaggiando ne impedisca l'arrivo a destino. Laddove possibile Trenitalia assicura il completamento del viaggio, in applicazione delle previsioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

### Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a Ferrovie dello Stato Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica 

Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del passeggero 

Per mancata effettuazione del viaggio per Covid-19 

Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali 

Non sono comunque rimborsabili: 

Trenitalia, in caso di richiesta di rimborso avanzata tramite posta o e-mail, informa il passeggero, entro un mese dal ricevimento, dell'esito della domanda.

### Diritto all'indennità per biglietto singolo (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale)

Nel caso di arrivo in ritardo nel luogo di destinazione indicato sul biglietto, il passeggero può richiedere un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra i 60 e 119 minuti (per biglietti di valore almeno pari a € 16,00) e del 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti (per biglietti di valore almeno pari a € 8,00). Il rimborso per rinuncia al viaggio da parte del viaggiatore del Servizio Ferroviario Metropolitano viene riconosciuto anche se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta a titolo di penale, è pari o inferiore a € 8,00 a viaggiatore. Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00, fatta eccezione per i viaggiatori che utilizzano il Servizio Ferroviario Metropolitano per i quali l'indennità da ritardo per biglietto singolo è riconosciuta anche per importi inferiori a € 4,00. La Direzione Regionale invierà al richiedente, entro un mese dal ricevimento della richiesta, una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro o procederà con riaccredito o bonus in base alla modalità scelta dal passeggero. L'indennità è riconosciuta esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione.

Per poter chiedere l'indennità occorre:

- per i biglietti cartacei: validare il biglietto sia alla partenza sia all'arrivo;
- per i biglietti acquistati on line: farsi validare il biglietto a bordo del treno.

È possibile verificare il diritto all'indennità attraverso la funzionalità disponibile sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) nella sezione "Info utenti IC/ICN e Regionali" , presso le biglietterie e le agenzie di viaggio abilitate. La verifica è possibile per i biglietti singoli venduti da Trenitalia attraverso i propri sistemi di vendita diretti e indiretti e controllati elettronicamente a bordo treno.

La richiesta di indennità deve essere presentata, entro e non oltre 1 anno dalla data del viaggio, presso le biglietterie oppure inviando per posta il modulo nonché l'originale del biglietto singolo alla Direzione Regionale/Provinciale di competenza della stazione di arrivo del viaggio oppure inviando il modulo e scannerizzazione/foto del biglietto singolo per e-mail sempre alla Direzione Regionale/Provinciale di competenza della stazione di arrivo. Per l'invio tramite posta o email fa fede la data di invio della richiesta. Per maggiori informazioni e dettagli 

### Diritto all'indennità per titolari di abbonamenti (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale)

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto a un indennizzo adeguato per il disservizio occorso. Ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale. L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità.

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00.

Non sono riconosciute indennità ai possessori di abbonamenti gratuiti.

È possibile verificare il diritto all'indennità attraverso la funzionalità disponibile sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) nella sezione "Info utenti IC/ICN e Regionali" , presso le biglietterie e le agenzie di viaggio abilitate. Per informazioni e limitazioni [clicca qui](#).

### Bonus abbonamenti SFM

Il bonus a favore dei clienti abbonati al servizio SFM è un indennizzo agli utenti in caso di non raggiungimento degli indici di regolarità del servizio; si tratta di una percentuale di sconto utilizzabile per l'acquisto degli abbonamenti mensili e plurimensili dell'SFM. Il bonus è calcolato mensilmente per ogni linea, considerando gli indici di puntualità e affidabilità mensili nella fascia oraria di punta.

A partire dal giorno 27 del mese è possibile conoscere il valore del bonus per ciascuna linea presso le biglietterie di Trenitalia e il sito internet [clicca qui](#).

### Diritto all'indennità per Persone a ridotta mobilità (PMR)

Trenitalia riconosce al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta un'indennità nella misura del 50% del biglietto di corsa semplice, in aggiunta al rimborso integrale del biglietto, nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile venga resa con treno non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo. Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

### Biglietto globale - indennità di ritardo per combinazioni di viaggi miste

Il contratto di trasporto, di norma, è relativo all'utilizzo da parte del passeggero di un singolo treno ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima ad usufruire del servizio ferroviario prescelto.

Negli specifici casi in cui Trenitalia offra la possibilità di utilizzare due o più servizi ferroviari successivi, il passeggero può acquistare un titolo di viaggio "globale", rappresentato da più servizi del trasporto nazionale in combinazione tra loro o un titolo di viaggio "globale misto", rappresentato da più biglietti per un'unica soluzione di viaggio che contempla l'utilizzo di servizi del trasporto nazionale e regionale. Sono esclusi i treni del servizio internazionale o di altra impresa ferroviaria. Ai fini dell'applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può pertanto essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più treni/servizi successivi acquistati contestualmente in forza di un "biglietto globale" o "biglietto globale misto"; in tutti gli altri casi in cui il passeggero utilizza più treni/servizi ferroviari successivi, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto. Per il "biglietto globale misto" Trenitalia, rappresentato da soluzioni di viaggio in combinazione tra i servizi del trasporto nazionale e quelli del trasporto regionale, acquistati contestualmente, l'indennità da ritardo sarà calcolata rispetto al prezzo complessivo dell'intera soluzione di viaggio. Per le soluzioni di viaggio "globali miste" Trenitalia, ai fini del riconoscimento del diritto all'indennità verrà considerato l'orario di arrivo finale dell'intero viaggio. Saranno progressivamente indicate, per ogni canale di vendita e su ogni biglietto o abbonamento, le diverse tipologie di titoli di viaggio. Quanto sopra riportato costituisce una sintesi della normativa commerciale di Trenitalia. Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella home page sezione Informazioni, Condizioni di Trasporto, Condizioni Generali di Trasporto, Parte

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Il Trasporto Regionale. Trenitalia garantisce la possibilità di utilizzare, per la richiesta di rimborsi e indennizzi, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, consentendo all'passaggero di ricevere, nella medesima lingua, le informazioni relative alle modalità di erogazione dell'indennizzo o rimborso e le relative tempistiche massime per la loro corresponsione. Nel caso in cui la richiesta non venga accolta, Trenitalia fornisce al passeggero la relativa motivazione, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta entro un anno dalla data in cui è stata ricevuta risposta ritenuta non soddisfacente o, in caso di mancata risposta, dalla data in cui è stata presentata richiesta a Trenitalia.

Principi

Servizi

**Gli interventi di assistenza**

Oltre quanto previsto per il rimborso nel capitolo Tutela dei passeggeri in caso di ritardo superiore a 60 minuti il passeggero ha diritto:

- a ricevere pasti e bevande, in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa se sono disponibili sul treno o in stazione e se possono essere ragionevolmente forniti;
- al pernottamento con trattamento di qualità media e al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo, ove risulti fisicamente possibile, se il viaggio non può continuare nello stesso giorno per ritardo, soppressione o mancata coincidenza e non risulti possibile assicurarla prosecuzione con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.);
- ad attestare, a richiesta del passeggero, che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso a seconda dei casi.

Obiettivi

Relazioni

Tutela

**Procedura di inoltro dei reclami a Trenitalia**

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri viaggiatori, per questo raccogliamo e leggiamo con attenzione tutti i reclami.

Per rispondere meglio alle aspettative ci impegniamo a:

- offrire ai nostri viaggiatori una serie di strumenti per comunicare con noi (sito web, modulistica disponibile in biglietteria, presso centri di assistenza e uffici informazioni);
- fornire risposta entro un mese o, in casi giustificati, informare il viaggiatore della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta;
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

La gestione informatizzata dei reclami e delle segnalazioni facilita la soluzione dei problemi.

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

**Inviare reclami e suggerimenti**

Per inviare reclami e suggerimenti:

- sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Informazioni>Assistenza e Contatti>Assistenza on line;
- utilizzando il modulo disponibile in stazione presso le biglietterie e negli Uffici di assistenza e informazioni;
- via posta ordinaria, inviandolo alla Direzione Regionale/Provinciale competente per la località di destinazione del viaggio.

In tutti i casi deve essere allegato il biglietto in originale; nel caso di biglietto elettronico deve essere allegata la stampa cartacea.

**La Conciliazione Paritetica**

Trenitalia ha aperto alla Conciliazione Paritetica anche per le tratte regionali. I clienti non soddisfatti della risposta ricevuta ad un reclamo possono ricorrere alla Conciliazione Paritetica: la domanda di conciliazione può essere presentata compilando il web-form presente sul sito di Trenitalia oppure inviata tramite mail, fax o raccomandata A/R, utilizzando il modulo scaricato dal sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). Nel corso della seduta di

Conciliazione, un conciliatore delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Conciliazione e un conciliatore di Trenitalia si incontrano al fine di approfondire le contestazioni del cliente e verificare la possibilità di offrire una proposta di composizione amichevole del reclamo presentato. La procedura di conciliazione è gratuita. La Conciliazione Paritetica è ammessa nelle circostanze in cui sussista uno scostamento tra un impegno puntuale di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei servizi) e quanto effettivamente usufruito dal cliente.

**Rendicontazione dei reclami**

Nell'anno 2020, i reclami arrivati alla Direzione Regionale Piemonte sono stati 2.727 e di questi il 100% è stato chiuso entro 30 giorni.

MACRO VOCE	%
Livello di servizio	54,7
Regolarità e puntualità	18,7
comfort	7,6
Informazioni	7
Personale di front line	3,5
Pulizia	0,5
Safety	1,3
Security	0,5
Altro	6,1

**Reclami all'Autorità di regolazione dei trasporti (ART)**

L'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) è stata istituita ai sensi dell'art. 37 del Decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214). L'ART, tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70. L'ART, pertanto, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie d'ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate). Il reclamo all'Autorità è procedibile solo qualora sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria e siano inutilmente decorsi i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all'impresa. I passeggeri possono presentare reclami all'ART mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito Internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126-Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it). All'esito degli accertamenti e qualora siano verificate eventuali inadempienze, l'ART può irrogare sanzioni all'impresa ferroviaria.

**Copertura Assicurativa**

Trenitalia è responsabile per danni a passeggeri, bagagli, colli a mano e animali, solo a condizione che tali danni siano dovuti a propria colpa. Le richieste di risarcimento per danni alle cose e alle persone possono essere presentate: Trenitalia-Direzione Regionale Piemonte Corso Spezia 2 cap. 10126 Torino.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

# 07 I Diritti e i Doveri del passeggero

I diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario sono definiti a livello europeo dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. La Carta dei Servizi vuole essere anche un'occasione per rammentare ai passeggeri di Trenitalia di avere una serie di attenzioni e comportamenti che possono rendere il viaggio sicuro e confortevole per sé e per gli altri. Ulteriori informazioni sono disponibili attraverso il link nel sottostante box.



## BOX DELIBERA ART 106/2018

Con la delibera ART 106/2018 sono state adottate "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti dei passeggeri dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico", in merito a:

- Diritto all'informazione
- Modalità con cui sono rese le informazioni
- Diritto all'accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni
- Diritto all'indennizzo per ritardi singoli
- Diritto all'indennizzo per titolari abbonamento
- Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi
- Diritti connessi al trattamento dei reclami

La documentazione di riferimento è consultabile al seguente



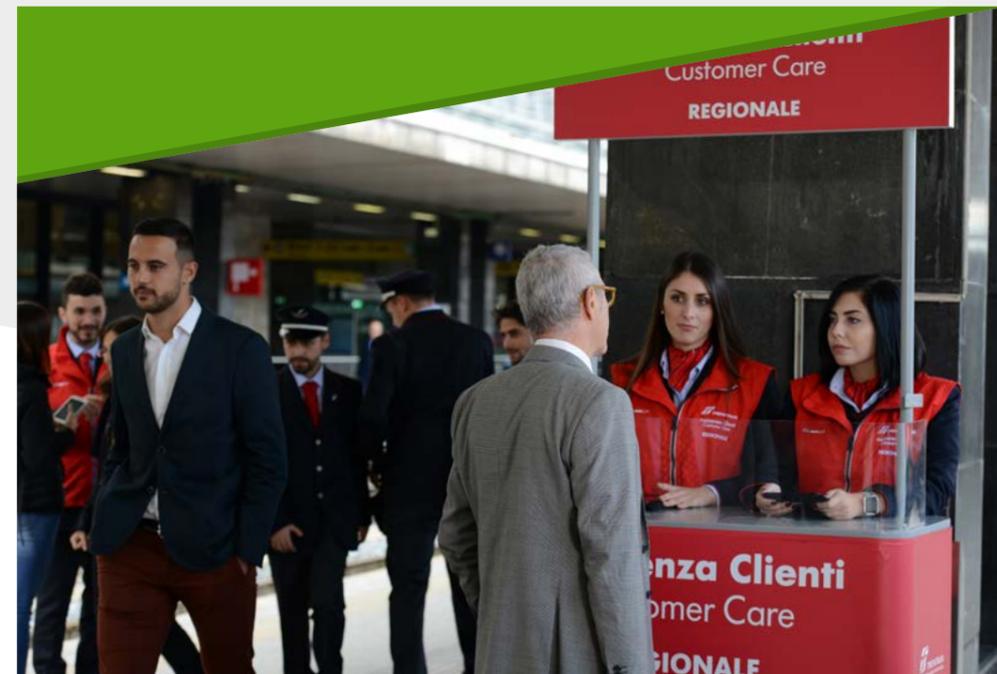
Al passeggero che si sposta utilizzando servizi di trasporto vengono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, (ove possibile) integrati e coordinati con altri mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- tempestive informazioni, in caso di anomalie, sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile);
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;

- igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a un mese o, in casi giustificati, entro tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo).

Alcuni dei principali doveri del passeggero (DPCM 30.12.1998)

- salire sui mezzi di trasporto con il biglietto;
- occupare solo un posto a sedere;
- mantenere la pulizia e l'integrità di pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare;
- tenere comportamenti tali da non arrecare disturbo ad altre persone;
- trasportare oggetti non compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, solo in caso di grave e incombente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni, alle formalità relative ai controlli di sicurezza e alle pratiche doganali;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni, le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

trenitalia.com



Presentazione

Suggerimenti per un viaggio sicuro

Trenitalia è impegnata nella promozione della sicurezza del trasporto ferroviario tramite iniziative utili alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità.

Principi

Tutto il personale Trenitalia è impegnato quotidianamente al miglioramento del fattore sicurezza a bordo treno e in stazione. La collaborazione attiva di ogni passeggero nel mettere in atto comportamenti corretti e attenzione, prima e durante il viaggio, sicuramente contribuisce positivamente ad evitare l'insorgere di eventi illeciti.

Servizi

Cosa può fare il passeggero:

- acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe;
- prestare attenzione mentre sta acquistando alle Self-Service, senza farsi aiutare da sconosciuti;
- prestare attenzione ai luoghi affollati in stazione, quali atri, biglietterie, aree Self-Service, banchine dei treni, dove preferibilmente operano i borseggiatori;
- nelle stazioni ove sono attivi i varchi di accesso alle banchine, preparare in anticipo il biglietto per esibirlo al personale di FS Italiane preposto;
- non abbandonare il proprio bagaglio poiché, potendo ingenerare inutili allarmi, potrà essere sottoposto a controlli di polizia;
- posizionare a bordo treno i bagagli nella cappelliera sopra il proprio posto o in altro spazio idoneo che consenta di tenerlo sotto controllo;
- non lasciare incustoditi i propri oggetti di valore e borse e tenere con sé il biglietto;
- avvisare tempestivamente il personale ferroviario e la Polizia Ferroviaria di ogni evento illecito in ambito ferroviario;
- avvisare tempestivamente il personale ferroviario della presenza a bordo treno di questuanti: in quanto è vietato raccogliere denaro a titolo personale o per conto di associazioni non autorizzate;
- non acquistare merci da venditori abusivi e non accettare cibi o bevande da persone occasionalmente conosciute in viaggio, potrebbe essere messa a rischio la salute personale;
- il personale di Trenitalia subisce spesso aggressioni verbali e fisiche. Non restare indifferente, in caso di bisogno chiedere aiuto;
- non affidare il proprio bagaglio a persone non autorizzate: sono attività abusive.

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Cosa fa Trenitalia:

- collabora in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- presenza i treni con personale specializzato;
- ha istituito un canale telefonico diretto tra treno e Polizia Ferroviaria per rapidi interventi delle Forze dell'Ordine su tutto il territorio nazionale, al fine di salvaguardare la sicurezza dei passeggeri e del personale;
- monitora le transazioni effettuate con moneta elettronica per impedire acquisti mediante l'utilizzo di carte di credito oggetto di frode;
- ha intensificato il controllo dei biglietti a terra e a bordo treno e l'assistenza ai passeggeri formando apposite squadre nazionali antievasione e servizi di assistenza e sicurezza;
- in molti treni sono già stati installati sistemi di videosorveglianza;

- collabora con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;
- Svolge campagne di sensibilizzazione:
  - » "Stai attento! Fai la differenza" ha lo scopo, attraverso il comportamento responsabile dei passeggeri, di prevenire alcuni atti illeciti come la vendita abusiva, il furto, l'aggressione;
  - » "Campagna antiaggressione per il personale FS" il cui scopo è quello di migliorare le condizioni di sicurezza del personale, anche mediante la sensibilizzazione la collaborazione dei passeggeri, invitati, attraverso la trasmissione di messaggio dedicati, a segnalare all'Autorità competenti eventuali episodi di violenza;
  - » "Sicurezza e percezione della sicurezza" il cui scopo è quello di favorire un aumento di consapevolezza rispetto alle attività, agli strumenti e alle iniziative di security utilizzando messaggi video proiettati sugli schermi nelle grandi stazioni.



Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

# Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

Trenitalia mediante Istituti di ricerca esterni, selezionati attraverso procedure competitive a rilevanza pubblica, effettua periodicamente durante l'anno ricerche di mercato per analizzare il livello di soddisfazione dei propri clienti relativamente alle varie fasi del viaggio. Oltre alle predette ricerche di mercato di customer satisfaction, Trenitalia nel costante interesse ad approfondire la conoscenza dei bisogni e dei comportamenti dei passeggeri, svolge anche ricerche di mercato ad hoc. Tali indagini, di tipo qualitativo e quantitativo sono effettuate al fine di alimentare un patrimonio informativo in grado di fornire un contributo al processo decisionale strategico e operativo.

## Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ	PERCENTUALE SODDISFAZIONE*
Viaggio nel complesso	81,1
Pulizia	65
Comfort	76,3
Informazioni a bordo	75
Puntualità	72,4
Permanenza a bordo	80,4
Security	73,4
Safety	81,8

\* in applicazione della delibera Art.16/2018, pur rimanendo invariata la scala di valutazione che prevede valori da 1 a 9, il primo livello di soddisfazione dei giudizi è passato da 6 a 7 rendendo i dati 2020 non confrontabili con quelli degli anni precedenti

## Elenco associazioni dei consumatori iscritte all'elenco regionale di cui all'art.6. l.r. n.24 del 26 ottobre 2009

**TUTELATTIVA** – Via M. Pescatore n. 15, 10124 Torino – 011.4346963 [tutelattiva@legalmail.it](mailto:tutelattiva@legalmail.it)

**ADICONSUM PIEMONTE** – Via M. Cristina n. 50, 10125 Torino – 011.5613666 [adiconsum.piemonte@pec.it](mailto:adiconsum.piemonte@pec.it)

**ADOC PIEMONTE** – Via Parma n. 10, 10152 Torino – 011.4364331 [adoc.torino@pec.it](mailto:adoc.torino@pec.it)

**CODACONS PIEMONTE** – Via Palmieri 63, 10100 Torino – 011.5069219 [codacons.piemonte@pec.it](mailto:codacons.piemonte@pec.it)

**FEDERCONSUMATORI PIEMONTE** – Via Pedrotti n. 25, 10152 Torino

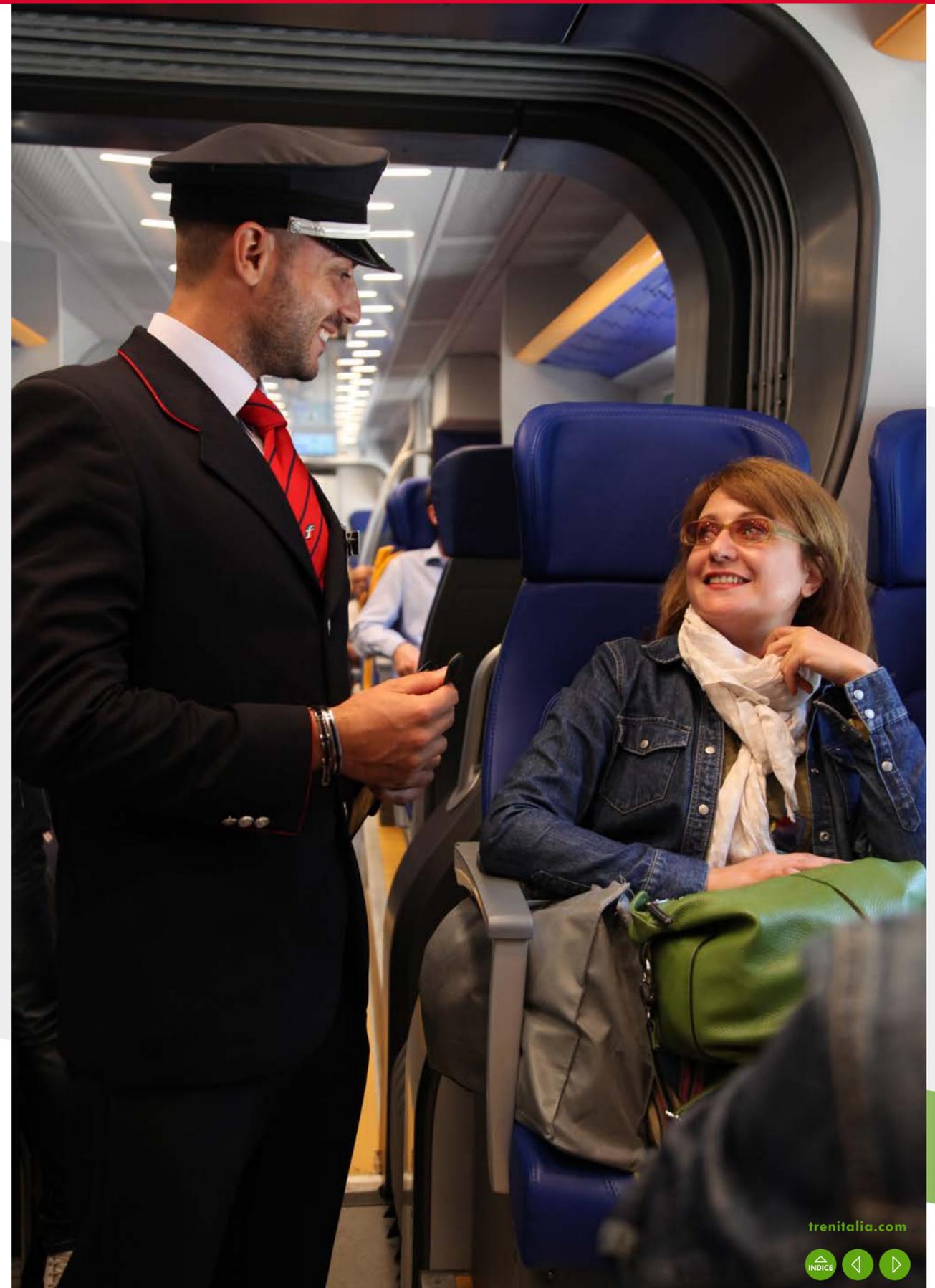
011.285981 [federconsumatoripiemonte@pcert.postecert.it](mailto:federconsumatoripiemonte@pcert.postecert.it)

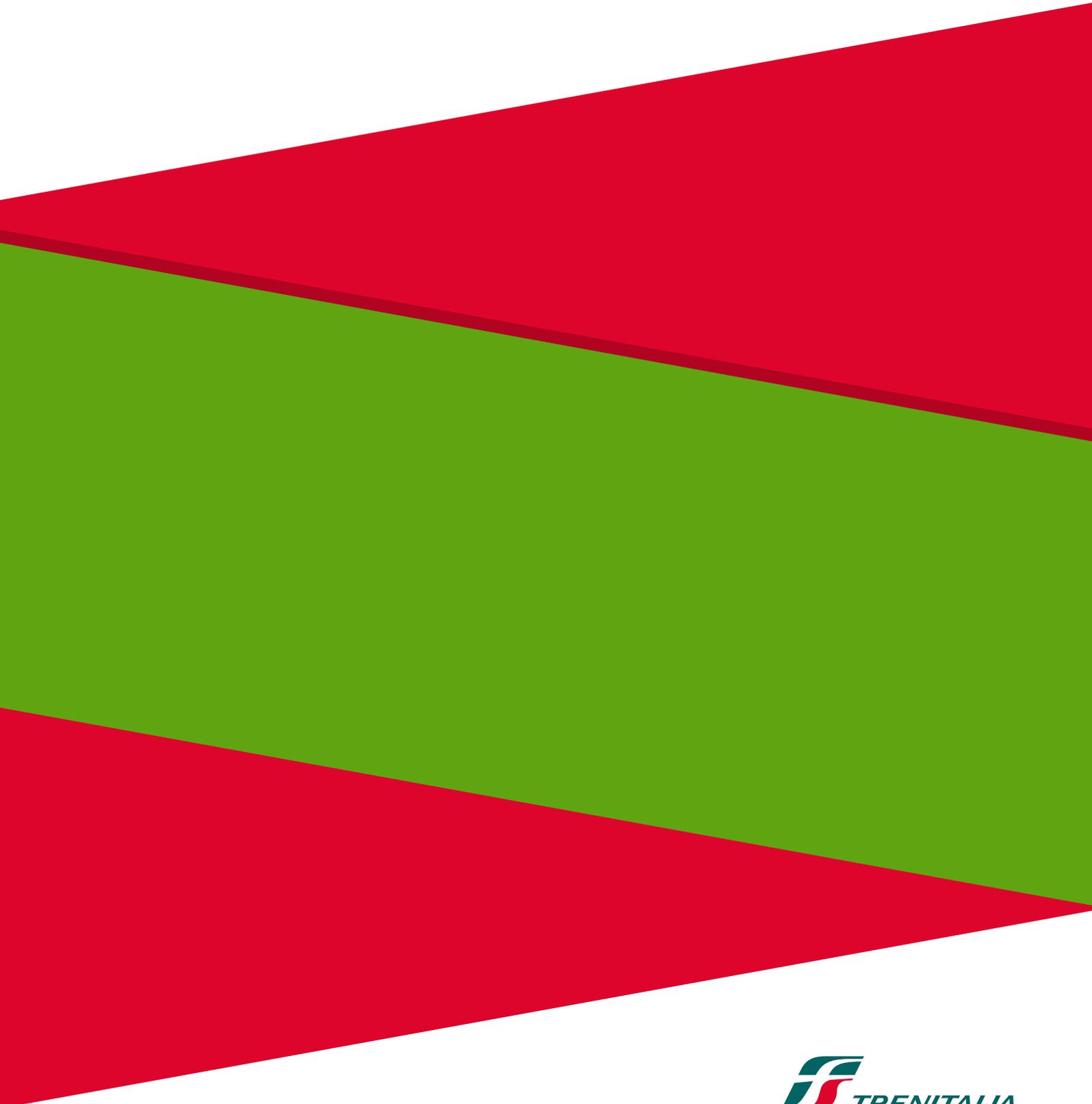
**MOVIMENTO CONSUMATORI PIEMONTE APS** – Via San Secondo n. 3, 10128 Torino

011.5069546 [movimento.consumatori.torino@pec.it](mailto:movimento.consumatori.torino@pec.it)

**ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE** – Via San Francesco D'Assisi n. 17, 10122 Torino

011.4366566 [consumatoripiemonte@pec.it](mailto:consumatoripiemonte@pec.it)





[trenitalia.com](http://trenitalia.com)



Piazza della Croce Rossa 1  
00161 Roma